

GVA-Selbsteinschätzung: Hilfestellung

Erfahrungen und Anregungen im Umgang mit der GVA-Selbsteinschätzung

Kontakt und Information:

Verena Hetzenauer, GVA-Office, c/o Vorarlberg Tourismus GmbH

T: +43.5572.377033-34, gva@vorarlberg.travel, www.vorarlberg.travel/gva

Konzeption und Text: Mag. Karin Metzler

GVA-Selbsteinschätzung: Hilfestellung

Erfahrungen und Anregungen im Umgang mit dem Fragebogen zur GVA-Selbsteinschätzung

Gastgeben auf Vorarlberger Art - kurz GVA - soll ein lebendiges Netzwerk sein und Sie auf Ihrem Weg unterstützen. Eine Pilotgruppe hat deshalb ein mögliches Auswertungsverfahren entwickelt. Die Selbsteinschätzung zur Werterhaltung von GVA dient der kontinuierlichen Verbesserung Ihres Betriebes.

Erster Schritt – Ausfüllen

- a) Alleine: Erste persönliche Auseinandersetzung mit der GVA-Selbsteinschätzung
- b) Die Mitarbeiter_innen: Gemeinsame betriebliche Auseinandersetzung mit der GVA-Selbsteinschätzung. Das kann im Rahmen eines Teammeetings, eines Teamworkshops oder sogar eines strategischen Entwicklungsprozesses sein.

„Wir haben die GVA-Selbsteinschätzung im Rahmen eines unserer internen Visions- und Entwicklungsworkshops eingesetzt. Dabei machten wir die Erfahrung, dass unser Team es sehr wertschätzt, um seine Meinung gefragt und um ein Mitwirken gebeten zu werden. Die Mitarbeiter_innen und Mitarbeiter fühlen sich somit als Teil einer Veränderung beziehungsweise einer Weiterentwicklung.“ (Birgit Sauter-Paulitsch, Propstei St. Gerold)

Zweiter Schritt – persönliche Auswertung

Anregungen, Möglichkeiten, Blickwinkel ...

Folgende Fragen und Perspektiven können genauer unter die Lupe genommen werden:

- Wo sind nach Einschätzung der Mitarbeiter_innen Bereiche mit klarem Handlungsbedarf?
- Wo blieben Fragen unbeantwortet und offen bzw. wurden eventuell nicht verstanden?
- Wo gibt es unterschiedliche Sichtweisen zwischen den Mitarbeiter_innen und der Geschäftsleitung?
- Welche Stärken werden im Betrieb besonders deutlich? (Was tun wir, damit wir die Stärken behalten? Auf welche Stärken wollen wir weiterhin besonders achten?)
- Bei welchen Werten sind wir gut auf dem Weg, d. h. welche Werte leben wir bereits vorbildlich?
- Welche Werte und Haltungen müssen wir noch mehr stärken, wenn wir Gastgeben auf Vorarlberger Art umsetzen wollen?
- Welche Herausforderungen werden besonders deutlich? (Welche Schwächen müssen wir minimieren?)

- Woran werden wir zukünftig besonders arbeiten müssen? (als Team, als Betrieb, als Region?)
- Gibt es etwas, woran wir bis jetzt noch gar nicht gedacht haben?
- Was ich schon lange sagen wollte ...

Dritter Schritt: Gemeinsame Auswertung

Ideen und Hilfen, wie Sie GVA in Ihrem Betrieb mit Ihren Mitarbeiter_innen entwickeln können:

Es hat sich bewährt, die Ergebnisse der Auswertung in einem Teammeeting vorzustellen und gemeinsam darüber zu sprechen. Unterschiedliche Sichtweisen (zwischen Geschäftsführung und Teammitglieder) zu hören, können wenig angenehm sein, sind aber sehr nutzenbringend, sinnstiftend und somit ein wesentlich wichtiger Erfolgsfaktor.

Wenn die Führung gemeinsam mit den Mitarbeiter_innen die Stärken und Herausforderungen im Betrieb herausarbeitet und reflektiert, schafft das Verständnis, Identifikation und einen durchgängigen Kommunikationsfluss. Für die meisten Mitarbeiter_innen bedeuten solche Teammeetings Wertschätzung und Motivation.

Dieses „Material“ kann zu einem betrieblichen internen Entwicklungsprozess führen.

„Im Alltag sieht man teilweise gar nicht, was wir tagtäglich für einen tollen Job machen. Darum sehen wir die Selbsteinschätzung auch als einen wertschätzenden Prozess.“ (Susanne Dörflinger, Schlosshotel Bludenz)

Mögliche weitere Schritte:

Vierter Schritt: Potentialanalyse

Eigensicht und Fremdsicht sammeln und zusammenführen

Eigensicht (wie aus der Selbsteinschätzung) und Fremdsicht können Sie in einer Potentialanalyse abbilden. Mit Hilfe der Potentialanalyse sehen Sie die nächsten notwendigen Schritte. Oftmals sind in Betrieben schon Fremdsichten vorhanden (Gästabefragung, Mitarbeiterbefragung, Mystery-Check); GVA bietet dazu aber auch ein besonderes Tool: Mit dem „Check Strategie 2020“ erhalten Sie neben einem Web-Check auch einen Mentorenbesuch mit anschließendem persönlichem und schriftlichen Erlebnisbericht.

Fünfter Schritt: Zielfestlegung

Ziele setzen und Ziele verfolgen

Die Ziele Ihres Betriebes werden mit Hilfe der Potentialanalyse deutlich. Die Ziele werden von der Geschäftsleitung priorisiert und verfolgt.

Sechster Schritt: GVA-Projekt

Die Projekte zur Umsetzung der Ziele können auch als GVA-Projekte eingereicht werden. Sie helfen damit, wertvolle Informationen zur Weiterentwicklung der Tourismusstrategie zu gewinnen und gleichzeitig schaffen Sie öffentliche Aufmerksamkeit für Ihr Projekt. Dafür sorgen wir!

Bei der Zielformulierung sowie bei der Projektbeschreibung können Mentor_innen gerne professionell unterstützen.

Tipp: Sie können sich gerne auch von anderen Unternehmer_innen über deren Erfahrungen informieren und beraten lassen. Eine Kontaktliste erhalten Sie im GVA Office.

Vorlagen zur Potentialanalyse, zur Zielfestlegung sowie zum Projektsteckbrief erhalten Sie beim GVA-Office.

Verena Hetzenauer

GVA-Office
c/o Vorarlberg Tourismus GmbH
Poststraße 11, 6850 Dornbirn
gva@vorarlberg.travel
www.vorarlberg.travel/gva
T +43.5572.377033-34